



GUARUJÁPREV

(13) 3343-9050

@guarujaprevidencia

@guarujaprevidencia

guarujaprevidencia.sp.gov.br

Av. Adhemar de Barros, 230 - Bairro Santo Antônio
Guarujá/SP - CEP 11430 - 000

ATO NORMATIVO Nº 01/2026 – GUARUJÁ PREVIDÊNCIA

Institui o Canal de Escuta Ativa no âmbito da Guarujá Previdência, como instrumento permanente de prevenção de riscos psicossociais, promoção da saúde no trabalho e apoio ao Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, e aprova seus Anexos Operacionais.

EDLER ANTONIO DA SILVA, Diretor-Presidente da **Guarujá Previdência – GuarujáPrev**, Autarquia Previdenciária do Município de Guarujá, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Complementar nº 179, de 2015,

CONSIDERANDO que a Guarujá Previdência constitui autarquia municipal dotada de quadro funcional próprio de servidores públicos efetivos e ocupantes de cargos em comissão, regidos pelo Regime Jurídico Único Estatutário do Município, nos termos do art. 8º da Lei Complementar nº 179, de 2015;

CONSIDERANDO que o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO da Guarujá Previdência, além de outras iniciativas para prevenção, controle e proteção de riscos ocupacionais são de responsabilidade da unidade gestora do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS, conforme art. 8º, § 1º, da Lei Complementar nº 179, de 2015, com redação dada pela Lei Complementar nº 237, de 2018;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 10.530, de 2013, que regulamenta o registro, a comunicação, a análise e a investigação de acidentes de trabalho no âmbito da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO as disposições da Norma Regulamentadora nº 01 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, atualizada pela Portaria MTE nº 1.419, de 27 de agosto de 2024, com vigência a partir de 26 de maio de 2026, que impõe a identificação, avaliação e controle dos riscos ocupacionais, inclusive os riscos psicossociais;

CONSIDERANDO que o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais – GRO e o Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR demandam ações contínuas, preventivas e participativas voltadas à proteção da saúde física e mental dos trabalhadores;

CONSIDERANDO que situações de assédio moral, assédio sexual, conflitos interpessoais disfuncionais, constrangimentos reiterados e práticas abusivas configuram fatores de risco psicossociais capazes de provocar adoecimento ocupacional e prejuízos ao ambiente de trabalho;

CONSIDERANDO que a Guarujá Previdência desenvolve, de forma permanente, o Programa de Proteção Ocupacional do Servidor, integrando ações como PGR, PCMSO, exames médicos ocupacionais, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, laudos técnicos e ações educativas;

Assinado por 1 pessoa: EDLER ANTONIO DA SILVA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://guarujaprev.1doc.com.br/verificacao/03E6-894A-7037-2775> e informe o código 03E6-894A-7037-2775



CONSIDERANDO o papel institucional da Ouvidoria como instância de escuta qualificada, acolhimento e orientação preventiva, sem caráter investigativo ou disciplinar;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da valorização do trabalho, da eficiência administrativa, da prevenção e da proteção à saúde do trabalhador,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO CANAL DE ESCUTA ATIVA

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Guarujá Previdência – GuarujáPrev, o Canal de Escuta Ativa, destinado exclusivamente aos servidores efetivos da Autarquia, como instrumento permanente de prevenção de riscos psicossociais, promoção da saúde no trabalho e apoio ao Gerenciamento de Riscos Ocupacionais – GRO, nos termos da Norma Regulamentadora nº 01.

Art. 2º O Canal de Escuta Ativa tem as seguintes finalidades:

- I** – prevenir situações de assédio moral e assédio sexual;
- II** – identificar fatores de risco psicossociais que impactem a saúde física ou mental dos servidores;
- III** – promover a saúde psicológica, o bem-estar e a valorização do servidor;
- IV** – contribuir para a efetividade do Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO;
- V** – fomentar ambientes de trabalho saudáveis, éticos, respeitosos e produtivos;
- VI** – subsidiar ações institucionais de prevenção, respeitado o sigilo das informações.

Art. 3º O Canal de Escuta Ativa integra o Programa de Proteção Ocupacional do Servidor da Guarujá Previdência, atuando de forma complementar às ações desenvolvidas no âmbito do GRO, do PGR, do PCMSO, da CIPA e das demais iniciativas institucionais de saúde e segurança no trabalho.

CAPÍTULO II DA OPERACIONALIZAÇÃO

Art. 4º A coordenação e a execução do Canal de Escuta Ativa serão de responsabilidade da Ouvidoria da Guarujá Previdência, por intermédio de servidores formalmente designados.



Art. 5º Para os fins deste Ato Normativo, considera-se escuta ativa o processo institucional de acolhimento qualificado, baseado na atenção ao relato, na empatia, na compreensão do contexto laboral e na orientação responsável, sem julgamento prévio.

Parágrafo único. A escuta ativa possui caráter preventivo, não se confundindo com procedimento investigativo, disciplinar ou punitivo.

CAPÍTULO III DOS RELATOS ACOLHIDOS

Art. 6º Serão acolhidos relatos relacionados, dentre outros, o:

- I – assédio moral e assédio sexual;
- II – assédio horizontal, ascendente ou descendente;
- III – constrangimentos, humilhações, ameaças ou violências simbólicas reiteradas;
- IV – práticas ou condições de trabalho que afetem a saúde física ou mental do servidor.

CAPÍTULO IV DO SIGILO E DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 7º Os atendimentos realizados no âmbito do Canal de Escuta Ativa observarão rigoroso sigilo, na forma da legislação vigente.

§ 1º O dever de sigilo não impede a oitiva de terceiros mencionados no relato, quando estritamente necessária à adequada compreensão do contexto apresentado.

§ 2º As informações somente serão compartilhadas nos limites indispensáveis ao encaminhamento institucional do caso.

Art. 8º Conforme a complexidade e a gravidade da situação, os relatos poderão resultar:

- I – em orientação e acompanhamento interno pela Ouvidoria;
- II – em encaminhamento ao Atendimento Especializado da Casa do Servidor;
- III – em encaminhamento à autoridade competente para eventual instauração de sindicância administrativa;
- IV – em encaminhamento à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA da GuarujáPrev para abertura de Comunicação Interna de Acidente de Trabalho – CIAT, nos termos do Decreto nº 10.530, de 2013, com posterior avaliação quanto ao cabimento da Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT.



GUARUJÁPREV

(13) 3343-9050

@guarujaprevidencia

@guarujaprevidencia

guarujaprevidencia.sp.gov.br

Av. Adhemar de Barros, 230 - Bairro Santo Antônio
Guarujá/SP - CEP 11430 - 000

Art. 9º É vedado o uso do Canal de Escuta Ativa para fins de perseguição pessoal, retaliação funcional, intimidação, disputas políticas ou denúncias manifestamente infundadas.

Parágrafo único. Constatado o uso indevido do canal, a Ouvidoria comunicará a autoridade competente para adoção das providências cabíveis.

CAPÍTULO V DOS ANEXOS

Art. 10 Integram este Ato Normativo:

I – Anexo I – Manual Operacional da Ouvidoria – Canal de Escuta Ativa;

II – Anexo II – Fluxograma Operacional do Canal de Escuta Ativa;

III – Anexo III – Casos Ilustrativos (uso interno);

IV – Guia de Boas Práticas de Convivência;

V – Checklist Decisório da Ouvidoria;

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Este Ato Normativo entra em vigor na data de sua publicação.

Guarujá, 23 de abril de 2026.

EDLER ANTONIO DA SILVA
Diretor-Presidente
Guarujá Previdência – GuarujáPrev

Assinado por 1 pessoa: EDLER ANTONIO DA SILVA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://guarujaprev.1doc.com.br/verificacao/03E6-894A-7037-2775> e informe o código 03E6-894A-7037-2775



ANEXO I MANUAL OPERACIONAL DA OUVIDORIA CANAL DE ESCUTA ATIVA DA GUARUJÁPREV

1. Finalidade

O presente Manual Operacional disciplina o funcionamento do Canal de Escuta Ativa da Guarujá Previdência – GuarujáPrev, instituído pelo Ato Normativo nº 01/2026, assegurando padronização procedimental, segurança jurídica e alinhamento às disposições da Norma Regulamentadora nº 01 – Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, à Lei Complementar nº 179/2015, à Lei Complementar nº 135/2012 e ao Decreto Municipal nº 10.530/2013.

2. Abrangência

O Canal de Escuta Ativa destina-se exclusivamente aos servidores efetivos da Guarujá Previdência.

3. Princípios Norteadores

A atuação do Canal de Escuta Ativa observará os seguintes princípios:

- I – dignidade da pessoa humana;
- II – escuta empática, técnica e não julgadora;
- III – sigilo e confidencialidade;
- IV – imparcialidade institucional;
- V – prevenção de riscos psicossociais;
- VI – proteção da saúde física e mental do servidor;
- VII – segurança jurídica;
- VIII – eficiência administrativa.

4. Conceito Operacional de Escuta Ativa

Para fins institucionais, escuta ativa é o processo preventivo, não investigativo e não punitivo de acolhimento qualificado, destinado à identificação de impactos psicossociais no ambiente de trabalho e à orientação de providências adequadas.

5. Relatos Acolhidos

Serão acolhidos relatos relacionados a:

- I – assédio moral e assédio sexual;



II – assédio horizontal, ascendente ou descendente;

III – conflitos interpessoais disfuncionais;

IV – constrangimentos reiterados;

V – práticas ou condições de trabalho que afetem a saúde física ou mental do servidor.

6. Sigilo e Proteção de Dados

Todos os atendimentos realizados serão sigilosos, observada a legislação vigente, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados.

Observação: O sigilo não impede a oitiva de terceiros citados no relato, quando estritamente necessária à adequada compreensão do contexto.

7. Fluxo de Atendimento

O atendimento observará as seguintes etapas:

I – solicitação do servidor;

II – acolhimento inicial;

III – escuta ativa qualificada;

IV – análise preliminar do impacto psicossocial;

V – definição de encaminhamento.

8. Encaminhamentos

Conforme a complexidade, poderão ser adotados:

I – orientação e acompanhamento interno;

II – encaminhamento à Casa do Servidor;

III – encaminhamento à autoridade competente;

IV – encaminhamento à CIPA, para fins do Decreto nº 10.530/2013.

9. Uso Indevido

É vedado o uso do Canal de Escuta Ativa para perseguição, retaliação ou denúncias de má-fé.



ANEXO II FLUXOGRAMA OPERACIONAL DO CANAL DE ESCUTA ATIVA

1. Finalidade

O presente Fluxograma representa o fluxo normativo de funcionamento do Canal de Escuta Ativa, como instrumento integrante do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais – GRO.

2. Etapas do Fluxo

O fluxo compreenderá:

I – manifestação do servidor;

II – acolhimento pela Ouvidoria;

III – escuta ativa qualificada;

IV – análise do impacto, recorrência e risco psicossocial;

V – definição de encaminhamento.

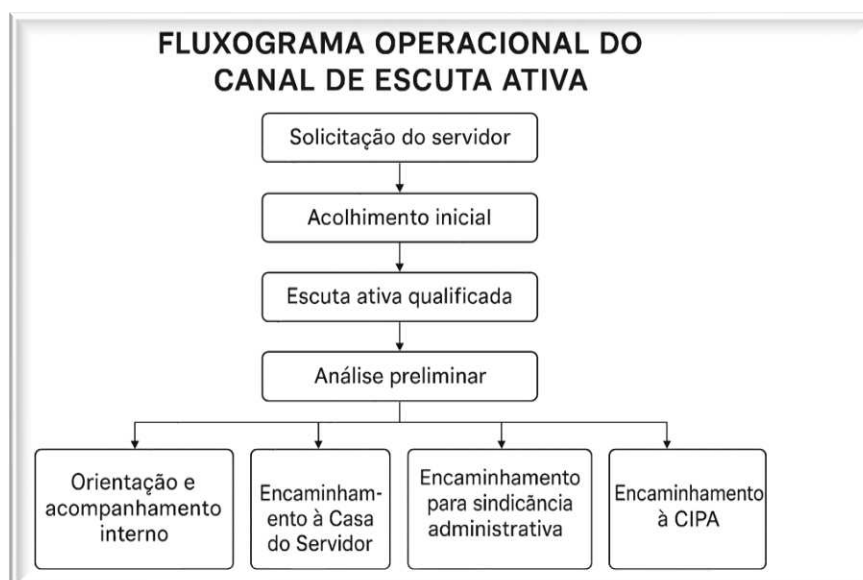
3. Tipologia de Encaminhamentos

I – baixa complexidade: orientação;

II – complexidade moderada: mediação ou Casa do Servidor;

III – alta gravidade: sindicância administrativa;

IV – indícios de acidente de trabalho: CIPA e CIAT.





ANEXO III CASOS ILUSTRATIVOS (USO INTERNO)

1. Finalidade

Este Anexo apresenta casos ilustrativos com finalidade exclusivamente pedagógica, orientativa e preventiva.

2. Diretrizes

- I – os exemplos não possuem caráter acusatório;
- II – não configuram diagnóstico clínico;
- III – servem à padronização decisória.

3. Exemplos Ilustrativos

- I – servidor que perde função gratificada e passa a perseguir colegas ou chefias;
- II – condutas de sabotagem institucional;
- III – abuso reiterado de chefia visando interesses pessoais;
- IV – conflitos interpessoais persistentes;
- V – assédio moral ou sexual;
- VI – discriminação;
- VII – perseguição a servidor neurodivergente;
- VIII – uso indevido do Canal de Escuta Ativa.

4. Exemplos Práticos de Atuação do Canal de Escuta Ativa: *(qualquer semelhança é mera coincidência)*

Exemplo hipotético 1: Servidor que perde função de chefia ou cargo comissionado e passa a praticar perseguições políticas

Situação

Servidor efetivo que ocupava função gratificada é dispensado da chefia ou quando percebe que será dispensado, durante o processo ou posteriormente:

- passa a desqualificar decisões da nova gestão;
- dissemina boatos;
- tenta deslegitimar colegas e superiores;
- estimula conflitos interpessoais.

Identificação pelo Canal



- Relatos de vários servidores sobre clima hostil;
- Queixas de sabotagem funcional;
- Padrão recorrente pós-perda de poder.

Atuação da Escuta Ativa

- acolhimento individual dos relatos
- contextualização organizacional (transição de gestão)
- identificação de risco psicossocial coletivo

Encaminhamento

- orientação institucional inicial;
- mediação preventiva, se possível;
- **se persistente e reiterado**: encaminhamento para autoridade competente (art. 7º, III).

Nota técnica:

A Escuta Ativa **não avalia motivação política**, mas **os impactos concretos no ambiente laboral**.

Exemplo hipotético 2: Servidor com comportamento de autopromoção extrema e sabotagem institucional (traços narcisísticos vulneráveis)

Situação

Servidor que:

- necessita constante validação;
- reage com hostilidade a críticas;
- boicota fluxos institucionais para se beneficiar;
- tenta enfraquecer projetos que não o protagonizam.

Identificação pelo Canal

- Relatos sobre manipulação emocional;
- Reações desproporcionais a feedbacks;
- Deterioração do trabalho em equipe.

Atuação da Escuta Ativa

- escuta empática dos envolvidos
- análise do impacto organizacional
- separação entre conflito interpessoal e risco estrutural

Encaminhamento

- orientação comportamental;
- encaminhamento à Casa do Servidor (apoio psicológico);



- reforço de normas institucionais de convivência.

Ponto-chave:

O Canal **não rotula o servidor**, mas **atua sobre o efeito disfuncional do comportamento**.

Exemplo hipotético 3: Servidor com conduta manipuladora e predatória contra chefias (traços narcisísticos malignos)

Situação

Servidor que:

- manipula informações;
- cria narrativas falsas;
- instrumentaliza colegas como massa de manobra;
- tenta derrubar chefias por meio de intrigas.

Identificação pelo Canal

- Divergência significativa entre fatos relatados;
- Queixas cruzadas e instrumentais;
- Padrão reiterado de conflito hierárquico.

Atuação da Escuta Ativa

- análise contextual ampliada
- oitiva qualificada (inclusive de terceiros)
- preservação da saúde coletiva

Encaminhamento

- **não mediação**, quando houver risco institucional;
- encaminhamento para sindicância administrativa;
- registro de fatores de risco psicossociais.

Boa prática:

Evita-se expor a chefia ou o servidor em tentativas inócuas de conciliação.

Exemplo hipotético 4: Servidor com comportamento antissocial persistente (traços psicopáticos funcionais)

Situação

Servidor que:

- demonstra ausência de empatia;
- age deliberadamente para prejudicar colegas;
- sente prazer em gerar sofrimento;
- desestabiliza equipes.



Identificação pelo Canal

- relatos consistentes e reiterados;
- danos emocionais claros;
- medo coletivo.

Atuação da Escuta Ativa

- acolhimento das vítimas
- não confronto direto com o agente agressor
- proteção institucional da saúde coletiva

Encaminhamento

- Casa do Servidor para as vítimas;
- **sindicância administrativa imediata**;
- notificação à gestão e CIPA, se aplicável.

Essencial:

A Escuta Ativa **não tenta “tratar” esse perfil** — prioriza **contenção do dano**.

Exemplo hipotético 5: Servidor que alega perseguição racial para encobrir conflitos funcionais

Situação

Servidor afirma sofrer perseguição por diferença étnico-racial, mas:

- não apresenta fatos objetivos;
- utiliza a narrativa para blindagem pessoal;
- os conflitos decorrem de desempenho ou conduta.

Atuação do Canal

- acolhimento sério e respeitoso
- investigação contextual (sem juízo de valor)
- escuta da chefia e de pares

Encaminhamento

- se identificada discriminação real: medidas cabíveis imediatas;
- se ausência de elementos objetivos: orientação institucional;
- uso indevido reiterado → art. 8º (má-fé).

Princípio:

Toda denúncia de racismo **é levada a sério**, mas exige **elementos objetivos**.

Exemplo hipotético 6: Assédio moral horizontal (entre colegas)

Situações



- isolamento intencional;
- ridicularização pública;
- boatos recorrentes.

Fluxo

Escuta ativa → orientação → mediação → Casa do Servidor ou sindicância, conforme gravidade.

Exemplo hipotético 7: Assédio moral ascendente (subordinados contra chefia)

Situações:

- boicote coletivo;
- deslegitimação sistemática da autoridade;
- insubordinação organizada.

Fluxo

Escuta ativa → análise institucional → proteção da chefia → medidas administrativas.

Exemplo hipotético 8: Assédio moral descendente (chefia contra subordinado)

Situações:

- cobranças humilhantes;
- sobrecarga seletiva;
- retaliações veladas.

Fluxo

Escuta ativa → proteção da vítima → Casa do Servidor → sindicância.

Exemplo hipotético 9: Assédio sexual (vertical ou horizontal)

Situações

- insinuações;
- convites constrangedores;
- condicionamento profissional.

Fluxo prioritário

- acolhimento imediato
- sigilo reforçado
- proteção da vítima
- sindicância administrativa



CONCLUSÃO TÉCNICA SOBRE CASOS ILUSTRATIVOS E PRÁTICOS HIPOTÉTICOS

O Canal de Escuta Ativa:

- **não** diagnostica pessoas;
- **não** julga intenções políticas ou psicológicas;
- atua sobre **impactos concretos** no ambiente de trabalho;
- **protege** vítimas, a instituição e a Administração;
- cumpre a NR-01 ao **tratar riscos psicossociais de forma preventiva**.

ANEXO IV GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE CONVIVÊNCIA

1. Natureza

O presente Guia possui caráter educativo e preventivo.

2. Princípios

I – respeito;

II – urbanidade;

III – empatia;

IV – ética;

V – comunicação responsável.

3. Diretrizes Gerais

I – respeito às diferenças individuais;

II – vedação a humilhações e constrangimentos;

III – diálogo como regra;

IV – prevenção de conflitos.

ANEXO V CHECKLIST DECISÓRIO DA OUVIDORIA

1. Objetivo

Estabelecer critérios objetivos para definição de encaminhamentos.

2. Orientar



GUARUJÁPREV

(13) 3343-9050 

@guarujaprevidencia 

@guarujaprevidencia 

guarujaprevidencia.sp.gov.br 

Av. Adhemar de Barros, 230 - Bairro Santo Antônio 
Guarujá/SP - CEP 11430 - 000

Aplicável a situações pontuais e ajustáveis.

3. Mediar

Aplicável a conflitos recorrentes, sem risco grave.

4. Sindicância

Aplicável a assédio, abuso de poder ou dano institucional.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 03E6-894A-7037-2775

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



EDLER ANTONIO DA SILVA (CPF 248.XXX.XXX-51) em 23/04/2026 12:38:36 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: AC SOLUTI Multipla v5 << AC SOLUTI v5 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://guarujaprev.1doc.com.br/verificacao/03E6-894A-7037-2775>